

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan penjelasan yang telah penulis bahas pada bab sebelumnya, maka penulis menarik kesimpulan dan memberikan saran yang sekiranya dapat bermanfaat bagi perusahaan.

#### **5.1 Kesimpulan**

Adapun kesimpulan yang dapat diambil setelah melakukan pembahasan yaitu sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil kuesioner yang disebar, dapat terlihat bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan jasa RSUD kota Prabumulih memiliki hasil yang beragam. Adapun hasil yang dapat dilihat dari pengukuran dimensi kualitas jasa yaitu dimensi bukti fisik (*Tangibles*) sebesar 69%, dimensi kehandalan (*Reliability*) sebesar 80%, dimensi ketanggapan (*Responsiveness*) sebesar 82%, dimensi jaminan (*Assurance*) sebesar 80% dan dimensi empati (*Emphaty*) sebesar 81%.
2. Dimensi yang paling dominan dari hasil penelitian yang dilakukan ini yaitu dimensi ketanggapan (*Responsiveness*) dengan persentase sebesar 82% dan tergolong sangat kuat. Tingginya hasil persentase perhitungan pada dimensi ketanggapan (*Responsiveness*) menunjukkan bahwa respon yang diberikan oleh tenaga medis rumah sakit kepada pasien selalu cepat, tenaga medis juga selalu bersedia dalam menawarkan bantuan kepada pasien, serta semua keluhan selalu ditanggapi dengan cepat oleh tenaga medis yang bertugas dirumah sakit. Sehingga pasien memberikan penilaian yang positif di bidang ketanggapan (*Responsiveness*) atas pelayanan jasa yang rumah sakit berikan.

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan, maka penulis memberikan saran yang mungkin dapat bermanfaat dan dijadikan sebagai masukan bagi

Rumah Sakit Umum Daerah Kota Prabumulih. Adapun saran-saran tersebut yaitu:

1. Rumah Sakit Umum Daerah Kota Prabumulih harus terus mempertahankan kualitas pelayanan jasa yang dinilai sudah sangat baik. Akan tetapi, jika dilihat dari penilaian tersebut masih terdapat penilaian yang kurang maksimal, hal tersebut berarti pihak rumah sakit juga harus meningkatkan kualitas pelayanan yang dianggap belum terlalu maksimal, hal ini bertujuan untuk kenyamanan serta kepuasan pelayanan yang pasien rasakan.
2. Rumah Sakit Umum Daerah Kota Prabumulih harus membenahi dan meningkatkan kualitas pelayanannya kembali, khususnya pada dimensi bukti fisik (*Tangibles*), karna dari beberapa dimensi yang dilakukan penelitian, dimensi bukti fisik (*Tangibles*) yang memiliki dimensi yang paling rendah yaitu sebesar 69%. Meskipun masih dalam posisi aman, akan tetapi pihak rumah sakit harus lebih meningkatkan kembali agar pelayanan dapat berjalan secara maksimal.